

## Reglement Afhandeling Klachten

Met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van ZON is het wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Om die reden hanteert ZON onderstaand reglement.

- 1) Onder klacht wordt in dit reglement verstaan: iedere aan ZON gerichte mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede of ongenoegen met een behandeling of bejegening die door de persoon, bedrijf of instelling als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen. Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van ZON dan wel door ZON ingehuurde derden kan schriftelijk worden gericht aan de directie van ZON.
- 2) Een onder 1) genoemde klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij de directie van ZON, op basis waarvan de directie van ZON kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klachten behoeve van de verdere afhandeling.
- 3) Aan de klager zal binnen een termijn van maximaal 2 weken na schriftelijke indiening van de klacht dan wel schriftelijke weergave van de klacht een bevestiging krijgen van de directie van ZON, waarin de datum van de onder 1) genoemde feiten alsmede een korte omschrijving zal zijn opgenomen.
- 4) In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder 3) genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
- 5) Bij een mondelinge en/of schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van *hoor- en wederhoor* worden toegepast. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
- 6) Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 2 weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden.
- 7) De klager zal in geval van klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van de directie van ZON en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
- 8) ZON zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.
- 9) Indien klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht bestaat er de mogelijkheid om in hoger beroep te gaan bij de beroepsvereniging NOLOC via het reglement voor klachtenbehandeling.

Dit reglement is van kracht vanaf 1 augustus 2010 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.